



---

## GUIDE 71

---

**Principes directeurs pour les  
normalisateurs afin de répondre  
aux besoins des personnes  
âgées et de celles ayant  
des incapacités**

**iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)**

[ISO/IEC Guide 71:2001](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7a044d2f-3c01-471c-95b0-7ea6ab531f76/iso-iec-guide-71-2001>

Première édition 2001

---

© ISO/CEI 2001

**PDF – Exonération de responsabilité**

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO/IEC Guide 71:2001](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7a044d2f-3c01-471c-95b0-7ea6ab531f76/iso-iec-guide-71-2001)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7a044d2f-3c01-471c-95b0-7ea6ab531f76/iso-iec-guide-71-2001>

© ISO/CEI 2001

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax. + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.ch](mailto:copyright@iso.ch)  
Web [www.iso.ch](http://www.iso.ch)

Version française parue en 2002

Imprimé en Suisse

## Sommaire

Page

Avant-propos .....	iv
0 Introduction .....	v
1 Domaine d'application .....	1
2 Références normatives .....	2
3 Termes et définitions .....	2
4 Considérations générales .....	3
5 Utilisation du Guide 71 .....	4
6 Élaboration des normes — Points à prendre en compte lors de l'élaboration des normes .....	5
7 Tableaux des facteurs à prendre en compte pour que les normes permettent une conception accessible .....	6
7.1 Introduction .....	6
7.2 Objet des Tableaux .....	6
7.3 Utilisation des Tableaux .....	6
8 Facteurs à prendre en considération .....	15
8.1 Généralités .....	15
8.2 Autre support .....	15
8.3 Emplacement et disposition des informations et des commandes, et positionnement des poignées .....	16
8.4 Niveaux d'éclairage et éblouissement .....	16
8.5 Couleur et contraste .....	17
8.6 Taille et style de police et de symboles dans les informations, les avertissements et l'étiquetage des commandes .....	17
8.7 Informations rédigées ou parlées en langage clair .....	17
8.8 Symboles graphiques et illustrations .....	18
8.9 Niveau sonore et tonie des communications non parlées .....	18
8.10 Présentation des informations à un rythme lent .....	18
8.11 Forme distincte du produit, des commandes ou de l'emballage .....	18
8.12 Facilité de manipulation .....	19
8.13 Marquage de la date de péremption .....	20
8.14 Étiquetage indiquant le contenu et avertissement concernant les allergènes .....	20
8.15 Température de surface .....	20
8.16 Trajets accessibles .....	20
8.17 Processus logique .....	21
8.18 Fini de surface .....	22
8.19 Matériaux non allergènes/toxiques .....	22
8.20 Acoustique .....	22
8.21 Défaillance sans danger .....	23
8.22 Ventilation .....	23
8.23 Résistance au feu des matériaux .....	23
9 Précisions sur les capacités humaines et les conséquences d'une déficience .....	23
9.1 Généralités .....	23
9.2 Capacités sensorielles .....	23
9.3 Capacités physiques .....	26
9.4 Capacités cognitives .....	28
9.5 Allergies .....	30
Bibliographie .....	31

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Guides sont rédigés conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

Les projets de Guides adoptés par le comité ou le groupe responsable sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Guides requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent Guide peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

Le Guide ISO/CEI 71 a été élaboré par un Groupe Technique consultatif (TAG) ad hoc sur la base du travail préliminaire entrepris par un Groupe de travail du Comité pour la politique en matière de consommation (COPOLCO), à la demande du Secrétariat de l'ISO/TMB.

INTERNATIONAL STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC Guide 71:2001](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7a044d2f-3c01-471c-95b0-7ea6ab531f76/iso-iec-guide-71-2001)  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7a044d2f-3c01-471c-95b0-7ea6ab531f76/iso-iec-guide-71-2001>

## 0 Introduction

**0.1** Il est important, pour l'ensemble de la société, que tous les individus aient accès aux produits, services, lieux de travail et environnements. La question de l'accessibilité et de l'utilisabilité des produits et services est devenue plus critique, étant donné le pourcentage croissant de personnes âgées dans la population mondiale. Les personnes âgées ne présentent pas toutes des incapacités, mais c'est au sein de ce groupe démographique que les incapacités ou les limitations sont les plus importantes.

**0.2** Les besoins et capacités des individus changent au fur et à mesure qu'ils avancent en âge, de l'enfance à la vieillesse, et les capacités des individus dans un groupe d'âge donné sont très variables. Il est important de reconnaître que les limitations fonctionnelles et cognitives varient, et vont d'une limitation comparativement mineure telle qu'un déficit auditif léger ou le port de lunettes pour la lecture seulement, à la cécité, la surdité ou l'incapacité à bouger une partie ou l'ensemble du corps. Il convient de noter que, bien que certaines limitations puissent être mineures par nature, elles peuvent représenter un problème significatif en combinaison avec d'autres, comme dans le cas du vieillissement.

**0.3** Depuis de nombreuses années, les organismes de normalisation au niveau national et international répondent aux besoins des personnes ayant des incapacités, en élaborant des normes spécifiques dans le domaine des aides techniques et de la conception des bâtiments accessibles. Toutefois, les besoins des personnes âgées et de celles présentant des incapacités ne sont pas pris en considération de façon adéquate lors de l'élaboration ou de la révision d'autres normes, relatives à des produits et services courants. Les organismes de normalisation commencent à prendre en compte les problèmes liés à la vieillesse et aux incapacités, et vont de plus en plus développer et mettre en œuvre des politiques et des programmes prenant en compte les besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités. Il est important que les intérêts des personnes âgées et de celles présentant des incapacités soient représentés dans le cadre de l'élaboration de ces solutions.

ISO/IEC Guide 71:2001

**0.4** Le présent Guide est destiné à faire partie du cadre global que les organismes de normalisation peuvent utiliser afin de prendre en charge le besoin de produits et services plus accessibles. La déclaration politique ISO/CEI 2000 — *Prise en compte dans la normalisation des besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités* <sup>1)</sup> établit les principes garantissant que les besoins des personnes âgées et de celles présentant des incapacités <sup>1)</sup> sont intégrés dans les normes, dans une double optique humanitaire et économique. Le présent Guide vient en complément de l'énoncé de principes ISO/CEI, en identifiant les problèmes à prendre en compte lors de l'élaboration des normes compte tenu du fait que les normes ne doivent normalement pas représenter un obstacle à la conception. Il est destiné aux personnes impliquées dans la préparation et la révision des Normes internationales. Toutefois, il contient également des informations qui peuvent s'avérer utiles aux fabricants, concepteurs, prestataires de services, éducateurs spécialisés, etc.

**0.5** Un guide général ne peut fournir que des informations d'ordre général. Les problèmes d'utilisabilité pour les personnes ayant des incapacités sont identifiés, mais aucune solution spécifique n'est proposée. Il est admis qu'il est nécessaire d'élaborer des guides supplémentaires pour des secteurs spécifiques de produits et services.

---

1) Les développements dans le domaine de l'accessibilité ont abouti à la création et à l'utilisation de nombreux termes et définitions relatifs aux personnes âgées et à l'incapacité, mais les termes utilisés diffèrent au niveau international. Par exemple, certains préfèrent utiliser le terme «personne ayant des incapacités» et d'autres «personne handicapée». De façon générale, les termes sont devenus plus précis et descriptifs, plutôt que négatifs ou dépréciatifs. Étant donné l'absence de pratique universelle, les termes utilisés dans le présent Guide reflètent le langage généralement utilisé par les agences internationales telles que l'Organisation des Nations unies et l'Organisation mondiale de la santé.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO/IEC Guide 71:2001

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7a044d2f-3c01-471c-95b0-7ea6ab531f76/iso-iec-guide-71-2001>

# Principes directeurs pour les normalisateurs afin de répondre aux besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités

## 1 Domaine d'application

**1.1** Le présent Guide fournit des principes directeurs aux rédacteurs de Normes internationales sur la façon de prendre en considération les besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités. Certaines personnes ayant des incapacités très graves et complexes peuvent nécessiter une prise en considération de niveau supérieur à celles du présent Guide, mais un très grand nombre de personnes ont des déficiences mineures dont il est facile de tenir compte par des changements d'approche relativement mineurs dans les normes; il en résulte une augmentation du marché pour le produit ou le service considéré.

L'objectif de ce Guide est

- a) d'informer, de sensibiliser et d'expliquer comment les capacités humaines influent sur l'utilisation de produits, services et environnements;
- b) de mettre en évidence la relation qui existe entre d'une part les exigences des normes et d'autre part l'accessibilité et l'utilisabilité des produits et services;
- c) de mieux faire prendre conscience de l'intérêt d'adopter des principes de conception accessible, dans une optique d'élargissement du marché.

**1.2** Le présent Guide s'applique aux produits, services et environnements concernant tous les aspects de la vie courante, destinés à être mis sur le marché et se trouvant sur le lieu de travail. Aux fins de ce document, le terme «produits et services» est utilisé pour désigner tous ces aspects.

**1.3** Le présent Guide

- a) décrit un processus de prise en considération des besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités lors de l'élaboration des normes;
- b) fournit des tableaux permettant aux rédacteurs de normes de relier les articles d'une norme aux facteurs qu'il convient de prendre en considération pour que toutes les incapacités soient prises en compte;
- c) fournit des descriptions de fonctions corporelles ou de capacités humaines, et indique les implications pratiques d'une déficience;
- d) donne une liste de sources utilisables par les rédacteurs de normes pour rechercher des informations plus détaillées et plus spécifiques en matière de guide.

**1.4** Le présent guide fournit des lignes directrices générales. Il est nécessaire de réfléchir à l'élaboration de guides sectoriels spécifiques à des produits ou des services.

**1.5** Même si l'on reconnaît que l'accessibilité et l'utilisabilité sont aussi importantes pour les produits que pour les services, les travaux au niveau international dans le domaine des normes de services ne font que débuter. Actuellement, ce guide s'applique beaucoup plus aux produits qu'aux services.

## 2 Références normatives

Guide ISO/CEI 37:1995, *Instructions d'emploi pour les produits présentant un intérêt pour les consommateurs*

Guide ISO/CEI 50:—<sup>2)</sup>, *Aspects liés à la sécurité — Principes directeurs pour la sécurité des enfants*

Guide ISO/CEI 51:1999, *Aspects liés à la sécurité — Principes directeurs pour les inclure dans les normes*

Déclaration politique de l'ISO/CEI, 2000, *Prise en compte dans la normalisation des besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités*

World Health Organization (Organisation mondiale de la santé), *International Classification of Functioning and Disability*, ICDH-2 Beta-2

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent Guide, les termes et définitions suivants s'appliquent.

NOTE L'article est destiné à clarifier certains termes utilisés dans les domaines de l'ergonomie, de l'accessibilité et de la normalisation. Il ne fournit pas de descriptions des fonctions corporelles et des déficiences. Ces informations sont fournies à l'article 9 (voir également la note 1 de bas de page de l'Introduction).

### 3.1 ergonomie facteurs humains

branche de la science et de la technologie incluant les connaissances et théories sur le comportement humain et les caractéristiques biologiques que l'on peut valablement appliquer à la spécification, à la conception, à l'évaluation, au fonctionnement et à l'entretien des produits et systèmes afin d'en augmenter la sécurité et d'en améliorer l'utilisation effective et satisfaisante par des individus, des groupes et des organismes

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7a044d2f-3c01-471c-95b0-7ea6ab531f76/iso-icc-guide-71-2001>

### 3.2 conception accessible

conception centrée sur les principes d'extension de la conception des normes aux personnes présentant un certain type de limitation, afin d'augmenter le nombre de clients potentiels pouvant utiliser facilement un produit ou un service, ou pouvant accéder facilement à un bâtiment, qui peut être obtenue par:

- la conception de produits, services et environnements facilement utilisables par la plupart des utilisateurs sans aucune modification,
- l'adaptation des produits ou services à différents utilisateurs (adaptation d'interfaces utilisateur), et
- la normalisation des interfaces afin de les rendre compatibles avec des produits spéciaux destinés aux personnes ayant des incapacités

NOTE 1 Les termes tels que conception pour tous, aménagement à accès facile, conception inclusive, conception transgénérationnelle sont utilisés de façon similaire mais dans différents contextes.

NOTE 2 La conception accessible est un sous-ensemble de la conception universelle dans laquelle les produits et environnements sont utilisables par tous, dans la mesure du possible, sans adaptation ni conception particulière.

---

2) À publier. (Révision du Guide ISO/CEI 50:1987)

**3.3****technologie d'aide  
aide technique**

pièce d'équipement, système, matériel informatique, logiciel ou service utilisé pour augmenter, maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des individus ayant des incapacités

NOTE Cette technologie peut être disponible dans le commerce ou résulter d'une modification ou d'une personnalisation. Ce terme inclut les aides techniques destinées aux personnes ayant des incapacités. Les aides techniques ne suppriment pas une déficience, mais ils peuvent réduire la difficulté qu'a un individu à accomplir une tâche ou à mener une activité dans des environnements spécifiques.

**3.4****déficience**

problème d'une fonction ou d'une structure corporelle, comme une déviation ou une perte significative, qui peut être temporaire (dû à une blessure, par exemple) ou permanent, léger ou grave, et qui peut fluctuer dans le temps, en particulier détérioration en raison du vieillissement

NOTE 1 La fonction corporelle peut être une fonction physiologique ou psychologique d'un système corporel; la structure corporelle se rapporte à une partie anatomique du corps telle que les organes, les membres et leurs composants (tels que définis dans la publication ICIDH-2, juillet 1999). Voir aussi la note de bas de page 1), page v.

NOTE 2 Cette définition diffère de celle de l'ISO 9999:2001, et légèrement de celle de la publication ICIDH-2/ICF:mai 2001, de l'Organisation mondiale de la santé.

**3.5****limitation d'activité**

difficulté que peut avoir un individu à exécuter des tâches ou des actions

**3.6****utilisateur**

personne en interaction avec le produit, le service ou l'environnement

NOTE Adapté de l'ISO 9241-11:1998.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7a044d2f-3c01-471c-95b0-7ea6ab531f76/iso-icc-guide-71-2001>

**3.7****utilisabilité**

degré selon lequel un produit peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié

[ISO 9241-11:1998]

**3.8****autre support**

présentation différente permettant de rendre des produits et des services accessibles en faisant appel à une autre mobilité ou à une autre capacité sensorielle

**3.9****chien d'assistance**

chien guide, chien d'aide, par exemple pour faciliter la mobilité de la personne, chien à vocation de thérapie sociale, ou combinaison de plusieurs de ces fonctions

**4 Considérations générales**

4.1 Outre les raisons humanitaires, il existe un certain nombre d'avantages économiques à créer des produits, services et environnements plus utilisables par les personnes âgées et celles ayant des incapacités. Le plus évident est l'augmentation de clients potentiels. Les produits et services ayant des caractéristiques qui les rendent utilisables par des personnes présentant des incapacités peuvent également se révéler pratiques et faciles à utiliser par toute autre personne. Cela est particulièrement utile en cas de difficultés temporaires, comme une perte de lunettes, une jambe cassée ou un trajet avec un landau/une poussette ou avec un bagage encombrant.

**4.2** S'ils se soucient de ces besoins plus en amont de la conception, les fabricants pourront, moyennant un coût supplémentaire faible ou nul, concevoir et produire des produits, services et environnements utilisables par davantage de personnes. La normalisation a une incidence importante sur la conception de produits et services intéressant le consommateur, et peut donc jouer un rôle considérable dans ce domaine.

**4.3** Les comités techniques sont encouragés à se pencher sur les besoins des personnes âgées et de celles présentant des incapacités lors de l'élaboration de Normes internationales (voir la déclaration politique de l'ISO/CEI, *Prise en compte dans la normalisation des besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités*). Le présent Guide a pour but de fournir aux rédacteurs de normes et autres personnes concernées une approche systématique des problèmes liés au vieillissement et aux incapacités, pour l'élaboration et la révision de Normes internationales et d'aider les comités techniques à évaluer dans quelle mesure ils tiennent compte de ces besoins dans leurs programmes de travail.

**4.4** On sait que les commissions de normalisation effectuent des évaluations des risques dans le cadre de leur analyse (selon les spécifications du Guide 50 et du Guide 51). Le présent Guide leur facilite la tâche en identifiant les dangers potentiels susceptibles de représenter des risques accrus pour les personnes ayant des déficiences.

**4.5** Les aides techniques, sous la forme d'équipements, de logiciels ou de services, permettent de répondre à certains besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités. Il est important d'assurer la compatibilité entre les aides techniques et les produits courants. Il est nécessaire de prendre en considération les produits courants et leur potentiel pour permettre l'adaptation d'aides techniques plus spécifiquement destinées aux personnes âgées et à celles ayant des incapacités. Il convient d'assurer la compatibilité entre les baignoires et les sièges de bain, ainsi qu'entre les téléphones et les aides à l'audition.

**4.6** Il convient qu'une assistance personnelle, y compris celle de chiens d'assistance, même si elle est parfois indispensable pour une personne présentant une incapacité, ne se substitue jamais à des principes de conception accessible. Si, malgré une conception accessible, les besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités ne peuvent pas être totalement satisfaits, en particulier dans le domaine des services, une assistance personnelle peut s'avérer nécessaire.

**4.7** Dans la conception de produits, il existe un risque de conflit entre sécurité et utilisabilité. Par exemple, les fermetures à l'épreuve des enfants utilisées pour les médicaments peuvent s'avérer plus difficiles à ouvrir pour les personnes âgées qui n'y voient plus très bien, ou ont moins de force ou de dextérité. Même si la sécurité est l'objectif principal, il convient que les comités techniques s'efforcent de trouver des solutions prenant également en compte des facteurs ergonomiques. Le Guide ISO/CEI 50 traite des besoins concernant les enfants.

## 5 Utilisation du Guide 71

**5.1** L'article 6 du présent Guide propose aux rédacteurs de normes un procédé pour tenir compte, dans le travail d'élaboration des normes, des besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités.

**5.2** L'article 7 fournit des tableaux destinés à aider les rédacteurs de normes à identifier les facteurs qui auront une incidence sur l'utilisation d'un produit, d'un service ou d'un environnement, et à étudier leur importance pour des personnes ayant des capacités différentes.

**5.3** L'article 8 fournit des explications complémentaires sur les facteurs à prendre en compte, en utilisant des mots clés présents dans les tableaux.

**5.4** L'article 9 décrit les différentes capacités humaines, sensorielles, physiques et cognitives, mentionnées dans les tableaux, et donne une description des causes et des conséquences d'une déficience. Il comprend également une section sur les allergies, qui peuvent limiter les activités d'un individu et peuvent dans certains cas être mortelles. Il est souhaitable que tous les rédacteurs de normes lisent tout l'article 9, pour mieux prendre conscience des problèmes.

**5.5** Une Bibliographie est également fournie; elle donne une liste de sources que les rédacteurs de normes peuvent utiliser pour rechercher des informations plus spécifiques et plus détaillées.

## 6 Élaboration des normes — Points à prendre en compte lors de l'élaboration des normes

Les commissions peuvent s'aider du processus ci-après pour s'assurer que les besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités sont pris en compte, lors de la rédaction d'une nouvelle norme ou à chaque révision d'une norme existante. Le processus se lit de gauche à droite, et les colonnes ci-dessous indiquent comment réaliser chaque objectif.

Définir le projet de la norme	S'assurer un comité bien équipé	Élaborer le contenu de la norme	Revoir le processus	Publier la norme
<p>Identifier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'objet de la norme</li> <li>les utilisateurs finals du produit ou du service à normaliser</li> <li>l'accessibilité actuelle du produit ou du service à un large éventail d'utilisateurs</li> </ul> <p>Sources:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>fournisseurs</li> <li>groupes représentant des personnes âgées et des personnes présentant des incapacités</li> <li>études d'utilisateurs</li> <li>panels de consommateurs</li> <li>guides et modalités</li> </ul>	<p>S'assurer que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les membres du comité sont conscients des problèmes liés au vieillissement et aux incapacités, par exemple que des experts et utilisateurs soient représentés, et/ou qu'une formation soit prévue</li> <li>les salles de réunion sont accessibles aux personnes âgées et à celles présentant des incapacités</li> <li>les documents du comité sont disponibles sur d'autres supports</li> <li>des données sont disponibles sur les problèmes des utilisateurs, par exemple concernant des blessures</li> </ul>	<p>Utiliser le Guide 71 ou d'autres informations pour déterminer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les besoins particuliers et les problèmes de sécurité des personnes âgées et des personnes présentant des incapacités <ul style="list-style-type: none"> <li>les moyens de réduire les risques par des exigences nouvelles ou plus strictes</li> </ul> </li> <li>les moyens de maximiser l'accessibilité d'un produit ou d'un service à un vaste éventail d'utilisateurs</li> <li>si d'autres solutions, comme une technologie d'assistance, sont nécessaires</li> </ul>	<p>S'assurer que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les exigences d'utilisabilité de la norme ont été évaluées, par exemple, par un panel de consommateurs</li> <li>la langue et la terminologie de la norme sont acceptables pour des personnes âgées et des personnes présentant des incapacités (pas de discrimination)</li> <li>le projet est mis en circulation auprès d'un vaste éventail de parties prenantes, y compris des groupes représentant des personnes âgées et des personnes présentant des incapacités</li> </ul>	<p>S'assurer que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la norme peut être reproduite sur d'autres supports</li> </ul>

## 7 Tableaux des facteurs à prendre en compte pour que les normes permettent une conception accessible

### 7.1 Introduction

Les Tableaux 1 à 7 sont un outil destiné à aider les rédacteurs de normes à identifier les facteurs qui auront une incidence sur l'utilisation d'un produit, d'un service ou d'un environnement par des personnes ayant différents niveaux de capacité. Il convient de noter que les utilisateurs peuvent avoir une déficience dans plus d'une capacité et qu'il y a lieu de toujours prendre toutes les capacités en considération.

### 7.2 Objet des Tableaux

Chaque Tableau identifie les articles ou sections types des Normes internationales, comme suit:

Tableau 1	Information, étiquetage, instructions et avertissements
Tableau 2	Emballage: ouverture, fermeture, utilisation et mise au rebut
Tableau 3	Matériaux
Tableau 4	Installation
Tableau 5	Interface utilisateur, manipulation, commandes et retour d'information
Tableau 6	Entretien, stockage et mise au rebut
Tableau 7	Milieus bâtis (bâtiments)

### 7.3 Utilisation des Tableaux

[ISO/IEC Guide 71:2001](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7a044d2f-3c01-471c-95b0-70646521f76c/iso-iec-guide-71-2001)

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7a044d2f-3c01-471c-95b0-](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7a044d2f-3c01-471c-95b0-70646521f76c/iso-iec-guide-71-2001)

**7.3.1** Pour utiliser les Tableaux, il est suggéré aux rédacteurs de normes de commencer par voir quels tableaux concernent leurs projet de Norme internationale, c'est-à-dire quelles sortes d'articles ils ont l'intention d'intégrer dans la norme. Par exemple, une norme relative à un produit électrique peut comporter des articles recouvrant l'information, l'emballage, les matériaux, l'installation, l'interface utilisateur et l'entretien, et donc les Tableaux 1 à 6 seraient pertinents. Une norme sur l'emballage alimentaire pourrait comporter des articles recouvrant l'information, l'emballage et les matériaux, l'interface utilisateur et l'entretien, et par conséquent il convient de consulter les Tableaux 1 à 3, 5 et 6. Une norme sur l'accès aux bâtiments pourrait comporter des articles sur l'information, les matériaux, l'interface utilisateur et les milieux bâtis en général, par conséquent il convient de consulter les Tableaux 1, 3, 4, 5 et 7.

**7.3.2** Dans chaque Tableau, la première colonne identifie, par des mots clés, les facteurs qu'il convient de prendre en compte. Les mots clés sont numérotés selon l'article 8 du présent Guide.

**EXEMPLE** Pour un produit électrique, lors de l'élaboration des articles traitant de l'information et des avertissements, il convient d'envisager d'autres supports, de veiller à l'emplacement et à la disposition des informations, aux conditions d'éclairage sous lesquelles il pourrait être examiné, etc. Le mot clé «autre support» est explicité en 8.2, «emplacement et disposition» est traité en 8.3, etc.

**7.3.3** Les autres colonnes de chaque Tableau montrent, en grisé, les facteurs significatifs en fonction des déficiences dans les différentes capacités humaines. Même si les facteurs qui peuvent être particulièrement significatifs sont présentés en grisé, tous les facteurs pourraient avoir de l'importance et il convient de les prendre en considération dans chaque cas. Ainsi, dans le Tableau 1, l'utilisation d'autres supports pour les informations et les avertissements apparaît comme important pour les personnes présentant une déficience sensorielle (vue, audition, toucher, goût ou odorat) et pour celles ayant une dextérité réduite ou des déficiences de langage ou d'alphabétisation. Le support adéquat peut varier selon les différentes capacités, mais plus les supports sont nombreux, plus ils seront adaptés à un grand nombre de personnes. Chacune des capacités humaines est numérotée selon l'article 9, ainsi on trouvera en 9.2.1 un complément d'information concernant, par exemple, la capacité à voir et les risques potentiels liés à une déficience visuelle.

**7.3.4** En conclusion, il convient que les rédacteurs de normes utilisent les Tableaux de manière sélective — en choisissant les Tableaux et les facteurs pertinents pour leur Norme internationale. Cependant, une fois que les tableaux et facteurs pertinents ont été identifiés, il convient de prendre en considération toute la ligne concernant les capacités humaines. En effet, tous les facteurs pertinents pour un produit, un service ou un environnement peuvent être significatifs pour une personne, quelles que soient ses capacités.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO/IEC Guide 71:2001](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7a044d2f-3c01-471c-95b0-7ea6ab531f76/iso-iec-guide-71-2001)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7a044d2f-3c01-471c-95b0-7ea6ab531f76/iso-iec-guide-71-2001>